

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**NGUYỄN THỊ BÍCH HUỆ**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ  
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG  
VIỆT NAM- CHI NHÁNH LƯU XÁ**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**NGUYỄN THỊ BÍCH HUỆ**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI  
NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG  
VIỆT NAM- CHI NHÁNH LƯU XÁ**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã ngành: 60.34.01.02**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. Nguyễn Đình Hợi**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Luận văn thạc sĩ ***“Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam- chi nhánh Lưu Xá”*** đã được tiến hành nghiên cứu chủ yếu tại Ngân Hàng TMCP Công thương - Chi nhánh Lưu Xá là công trình nghiên cứu độc lập; số liệu sử dụng và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là hoàn toàn trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ cho bất cứ một học vị nào.

Tác giả đã sử dụng nhiều nguồn thông tin liên quan khác nhau để phục vụ cho việc nghiên cứu, các nguồn thông tin đã được xử lý và chỉ rõ nguồn gốc.

*Thái Nguyên, tháng 9 năm 2015*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Bích Huệ**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: *“Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá”* tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của các cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Đào tạo - bộ phận Sau Đại học, các Khoa và các phòng ban của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn TS. Nguyễn Đình Hợi.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các thầy các cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ của Ban lãnh đạo và đồng nghiệp nơi tôi công tác.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè và gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

*Thái Nguyên, tháng 9 năm 2015*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Bích Huệ**

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	i
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	ii
<b>MỤC LỤC</b> .....	iii
<b>DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT</b> .....	vi
<b>DANH MỤC BẢNG</b> .....	viii
<b>DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ</b> .....	x
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....	3
5. Kết cấu của đề tài .....	3
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	4
1.1. Cơ sở lý luận .....	4
1.1.1. Nhận thức chung về ngân hàng thương mại .....	4
1.1.2. Dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ngân hàng thương mại .....	7
1.1.3. Phát triển dịch vụ NHBL.....	16
1.2. Cơ sở thực tiễn .....	28
1.2.1. Kinh nghiệm về phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của một số ngân hàng trên thế giới.....	28
1.2.2. Kinh nghiệm về phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của một số ngân hàng trong nước.....	30
1.2.3. Bài học kinh nghiệm cho Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam. ....	34
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	37
2.1. Hệ thống câu hỏi nghiên cứu .....	37
2.2. Cách tiếp cận .....	37
2.3. Phương pháp nghiên cứu.....	38

2.3.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	38
2.3.2. Phương pháp xử lý số liệu.....	39
2.3.3. Phương pháp phân tích.....	39
2.4. Hệ thống các chỉ tiêu phân tích.....	40
2.4.1. Các chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động của Ngân hàng .....	40
2.4.2. Các chỉ tiêu phản ánh tốc độ phát triển dịch vụ NHBL.....	40
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH LƯU XÁ .....</b>	<b>43</b>
3.1. Giới thiệu khái quát về Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	43
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	43
3.1.2. Các hoạt động chính của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá.....	45
3.1.3. Mô hình cơ cấu tổ chức.....	46
3.1.4. Đánh giá chung về hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá .....	49
3.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh .....	56
3.2. Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá.....	58
3.2.1. Quá trình triển khai hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam- Chi nhánh Lưu Xá .....	58
3.2.2. Thực trạng phát triển các loại hình dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	61
3.3. Phân tích và đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam- chi nhánh Lưu Xá .....	90
3.3.1. Kết quả khảo sát sự đánh giá của khách hàng về dịch vụ ngân hàng bán lẻ của NHTMCP CT Lưu Xá .....	90
3.3.2. Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá.....	98

<b>Chương 4. ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM- CHI NHÁNH LƯU XÁ</b> .....	113
4.1. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.....	113
4.2. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.....	116
4.2.1. Định hướng chung của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam về dịch vụ NHBL.....	116
4.2.2. Định hướng cụ thể của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	118
4.3. Đề xuất một số giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá.....	122
4.3.1. Tiếp tục hoàn thiện và phát triển các dịch vụ NHBL mới.....	122
4.3.2. Nâng cao năng lực tài chính, tạo điều kiện hiện đại hóa công nghệ...	127
4.3.3. Đẩy mạnh và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ NHBL.....	129
4.3.4. Tăng cường hoạt động marketing.....	130
4.3.5. Đào tạo đội ngũ cán bộ chuyên nghiệp, chuyên môn hóa theo từng lĩnh vực.....	131
4.3.6. Đa dạng hóa các kênh phân phối và thực hiện phân phối hiệu quả....	133
4.4. Một số kiến nghị.....	134
4.4.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà Nước.....	134
4.4.2. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.....	134
<b>KẾT LUẬN</b> .....	136
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	137

**DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT**

<b>TỪ VIẾT TẮT</b>	<b>TIẾNG ANH</b>	<b>TIẾNG VIỆT</b>
TMCP		Thương mại cổ phần
NHTM		Ngân hàng thương mại
TCTD		Tổ chức tín dụng
DNVVN		Doanh nghiệp vừa và nhỏ
NHBL		Ngân hàng bán lẻ
CNTT		Công nghệ thông tin
DVNH		Dịch vụ ngân hàng
WTO	Worrld Trade Organnization	Tổ chức thương mại thế giới
ATM	Automated Teller Machine	Máy rút tiền tự động
POS		Điểm chấp nhận thẻ
NHNN		Ngân hàng nhà nước
HSBC Group		Tập đoàn ngân hàng Hồng Công Thượng Hải
GWIS		
BIDV	Bank for investment and development of Viet Nam	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam
Agribank		Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam
DN		Doanh nghiệp
NHCT		Ngân hàng công thương
VNĐ		Việt Nam đồng
DPRR		Dự phòng rủi ro
PGD		Phòng giao dịch
PTBQ		Phát triển bình quân
NHTMCPCTLX		Ngân hàng thương mại cổ phần công thương Lưu Xá



<b>TỪ VIẾT TẮT</b>	<b>TIẾNG ANH</b>	<b>TIẾNG VIỆT</b>
TTTM		Thanh toán tiền mặt
TDQT		Tín dụng quốc tế
CN		Chi nhánh
TCKT		Tổ chức kinh tế
TSDB		Tài sản đảm bảo
TM		Tiền mặt
TDCN		Tín dụng cá nhân
VIB		Ngân hàng thương mại cổ phần quốc tế Việt Nam
VP Bank		Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng
ACB		Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu
MB		Ngân hàng thương mại cổ phần quân đội
NHNN <sub>o</sub>		Ngân hàng nông nghiệp

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1: Tình hình huy động vốn tại Vietinbank Lưu Xá giai đoạn 2012 - 2014 ....	50
Bảng 3.2. Hoạt động sử dụng vốn của Vietinbank Lưu Xá giai đoạn 2012 -2014	53
Bảng 3.3: Kết quả kinh doanh giai đoạn 2012 - 2014 .....	57
Bảng 3.4. Tình hình huy động vốn của Vietinbank Lưu Xá theo khách hàng giai đoạn 2010 - 2014 .....	62
Bảng 3.5: Thị phần huy động vốn của NHTM trên địa bàn Thái Nguyên năm 2013 - 2014 .....	66
Bảng 3.6: Tổng hợp huy động vốn từ DVNHBL theo loại tiền của VietinBank Lưu Xá giai đoạn 2010 - 2014 .....	68
Bảng 3.7: Tổng hợp huy động vốn từ DVNHBL theo kỳ hạn của VietinBank Lưu Xá giai đoạn 2010 - 2014 .....	70
Bảng 3.8: Tổng hợp tình hình dư nợ của Chi nhánh Lưu Xá giai đoạn 2010 - 2014 .....	73
Bảng 3.9: Dư nợ tín dụng bán lẻ theo TSDB của Chi nhánh giai đoạn 2010 - 2014 .....	81
Bảng 3.10: Tỷ lệ thu lãi từ hoạt động tín dụng bán lẻ Của Chi nhánh Lưu Xá năm 2012 - 2014 .....	83
Bảng 3.11: Tình hình thanh toán trong nước .....	84
Bảng 3.12: Tình hình thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại .....	85
Bảng 3.13. Kết quả hoạt động dịch vụ thẻ ATM giai đoạn 2012-2014 tại Chi nhánh Lưu Xá .....	86
Bảng 3.14: Thông tin khách hàng .....	91
Bảng 3.15: Kết quả khách hàng giao dịch với ngân hàng khác .....	92
Bảng 3.16: Kết quả khảo sát về tỷ trọng các dịch vụ mà khách hàng đang sử dụng tại Chi nhánh .....	92
Bảng 3.17: Kết quả khảo sát yếu tố lựa chọn khách hàng .....	93
Bảng 3.18: Kết quả đánh giá về cơ sở vật chất, phương tiện giao dịch .....	93